



# Encuesta de satisfacción del cliente 2024



Gestión  
domiciliaria



# Metodología

Clientes:

- Banamex
- Afirme
- Credimovil

Escala de evaluación: de 0 a 3 donde 3 es muy satisfecho



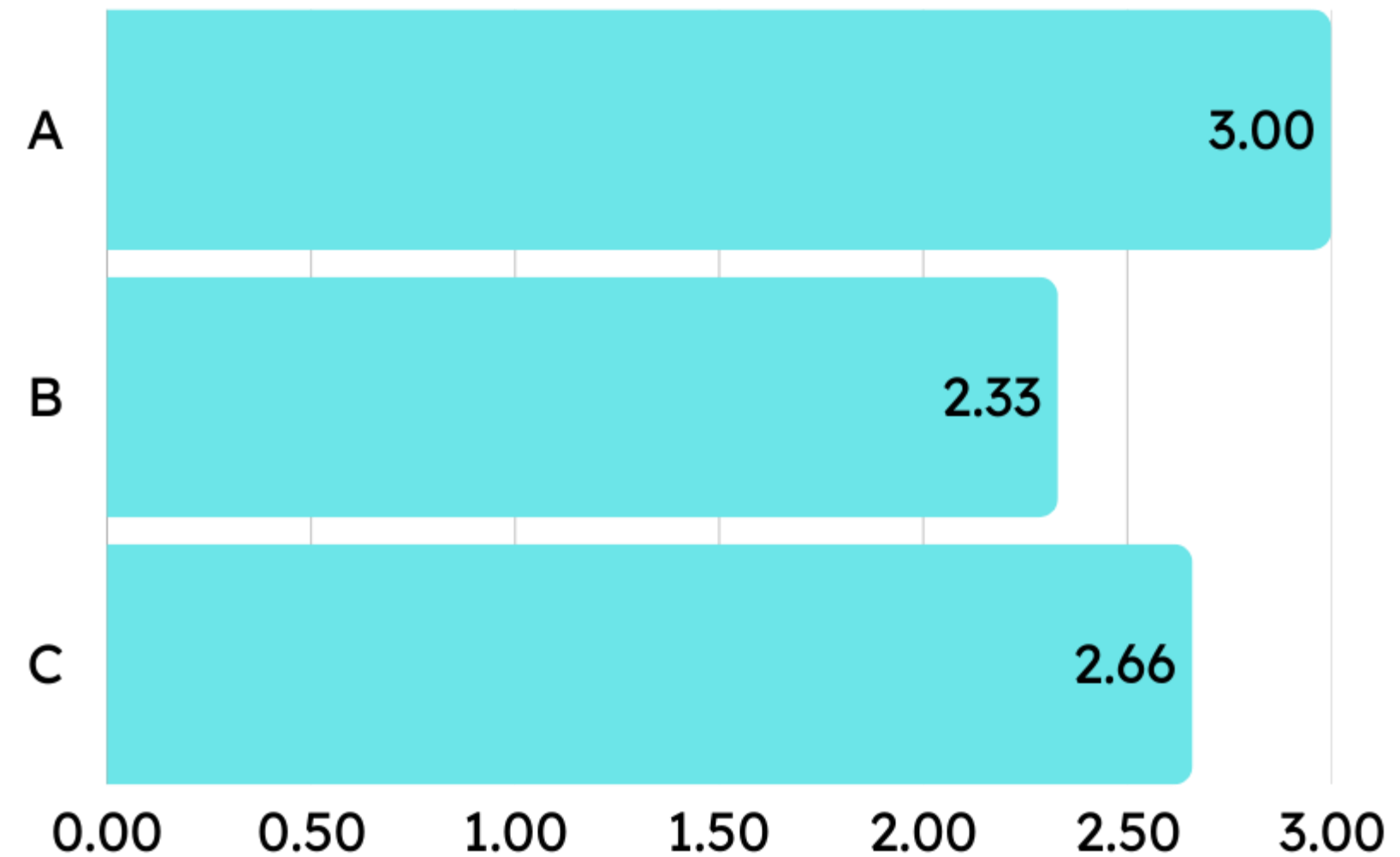
# Resultados ...

## Calidad de atención

A - ¿Cómo considera la facilidad de contacto con el ejecutivo de nuestra empresa?

B - ¿Cómo calificaría el cumplimiento de los plazos estipulados para satisfacer sus necesidades?

C - ¿Cómo considera el seguimiento mostrado por nuestro ejecutivo para cumplir sus requisitos?



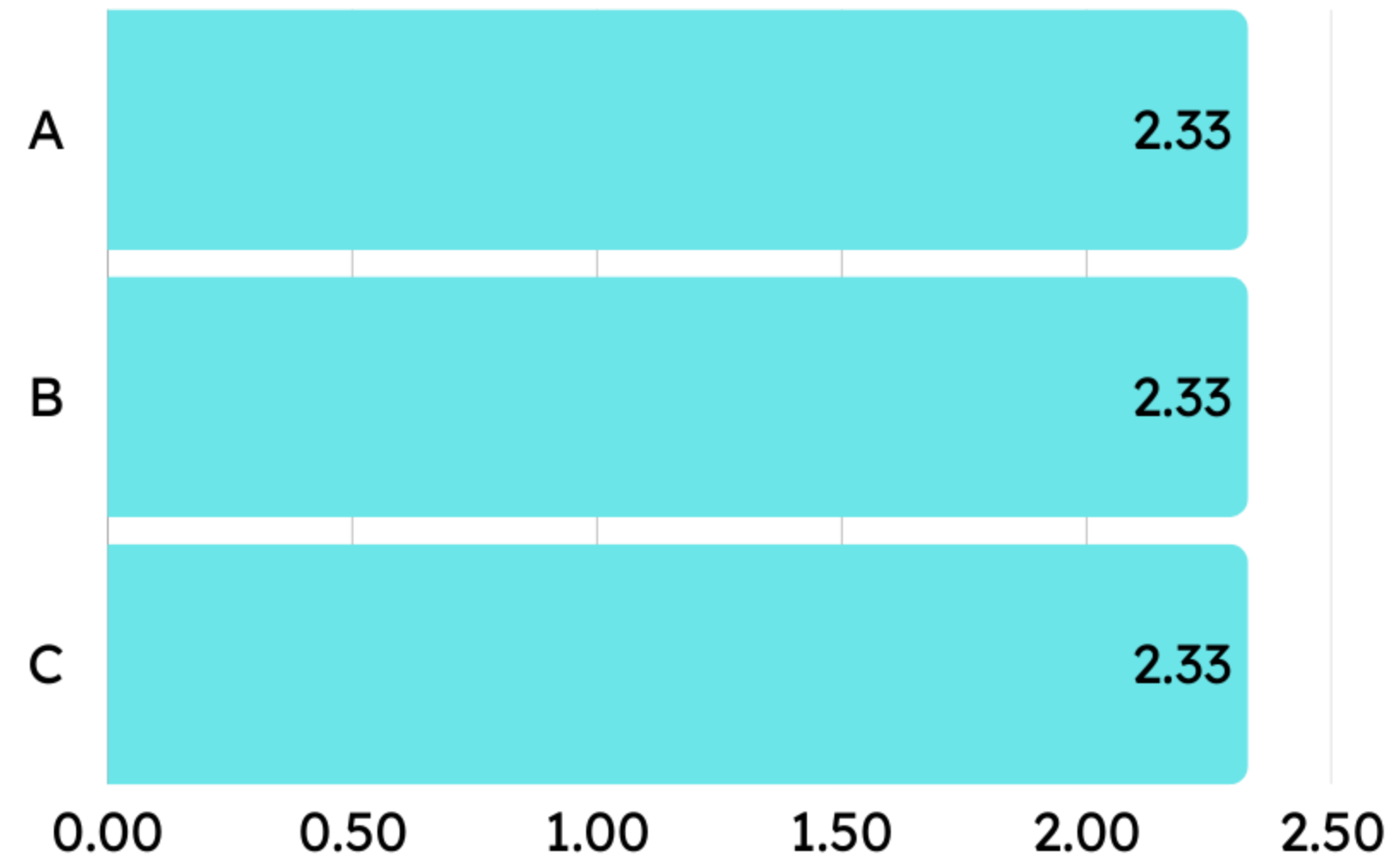
# Resultados ...

## Operación

A - La calidad de los verificaciones emitidas por nuestra empresa ¿cubren sus expectativas?

B - ¿Cómo considera la velocidad de respuesta de nuestro personal hacia el cumplimiento de sus requisitos?

C - ¿Cómo considera la calidad del llenado de la verificación proporcionada por nuestra empresa?



# Resultados ...

## Administración

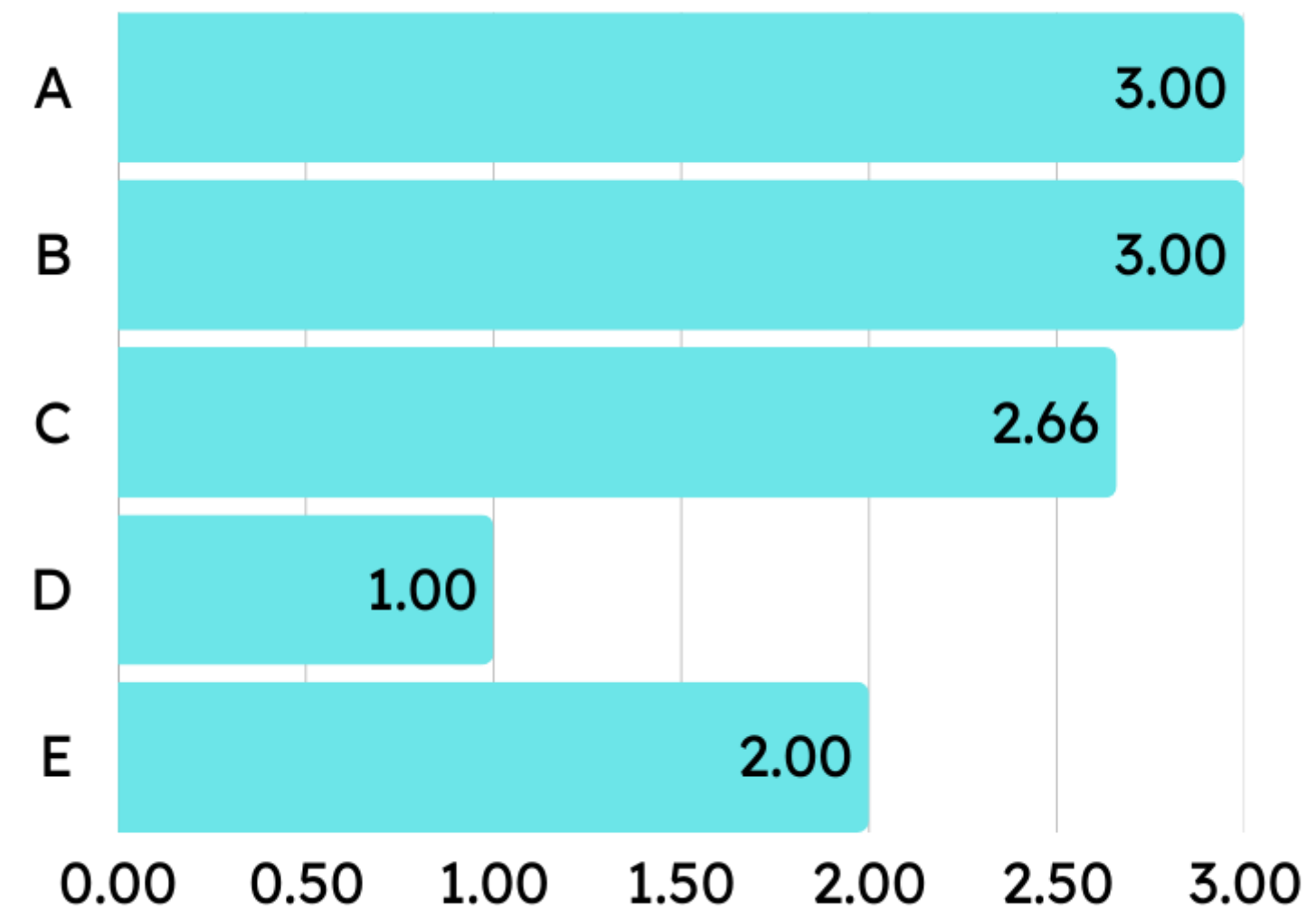
A - La atención de nuestro ejecutivo que contesta sus llamadas telefónicas ¿Cubre sus expectativas?

B - En general, ¿Se siente apoyado por nuestra empresa?

C - En general, ¿se considera un cliente satisfecho en cuanto a la calidad del servicio recibido?

D - ¿Recomendaría nuestros servicios a otros ejecutivos??

E - En la comparación con otros despachos ¿cómo considera a nuestra empresa?

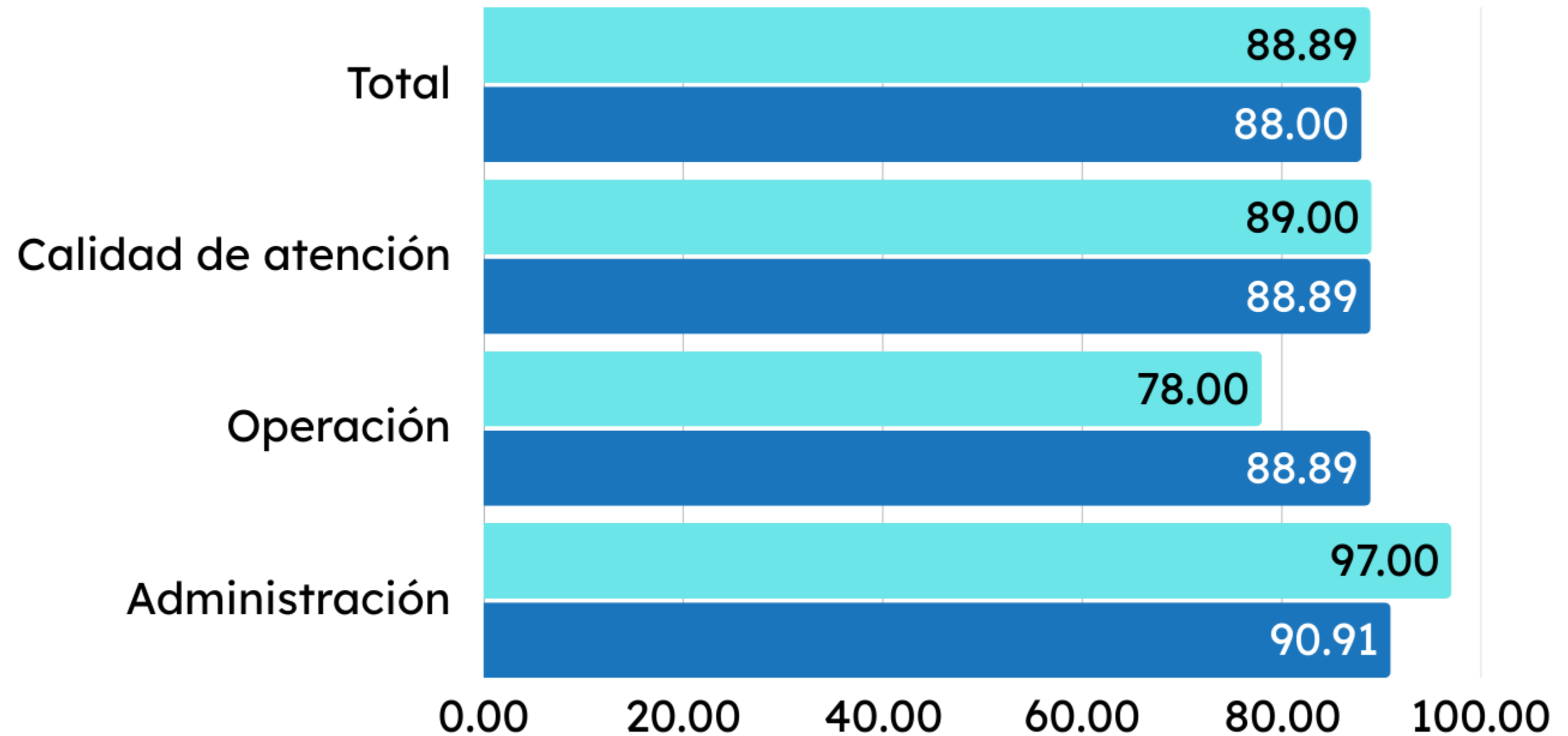


# Resultados ...

## Cumplimiento general

2024

2023



# Comentarios

¿Qué aspecto podríamos mejorar para lograr que nuestro servicio le proporcione un valor agregado?

1

Sus servicios son perfectos a nuestras necesidades, fuera de mínimos casos donde no se logra realizar la visita de acuerdo a lo agendado

2

Creo que podemos mejorar la calidad del llenado del formato de Excel en cuanto a contenido de información en la visita al cliente, ya que ustedes son nuestros ojos para tomar una decisión, al igual que las imagenes que se toman.

3

Si hay alguna duda pregunten y revisar la ortografía en correos





# Comentarios

¿Cómo podemos apoyarle para llegar a los objetivos de su departamento y/o institución a quien bien representa?

1

Sin comentarios, el servicio brindado es de acuerdo a nuestras expectativas

2

Loresumí en el comentario anterior, pero en general bien

3

Comunicación con nosotros más efectiva

